

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1.1	จำนวนร้อยละของการเลิกบุหรี่โดยรวม จำแนกตามเพศ.....	3
1.2	จำนวนการให้บริการของศูนย์บริการเลิกบุหรี่ทางโทรศัพท์ เดือน กรกฎาคม-สิงหาคม 2552.....	8
2.1	ความสัมพันธ์กันระหว่างระยะของการเปลี่ยนแปลงกับกระบวนการเปลี่ยนแปลง.....	42
3.1	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง ระหว่างเดือนกรกฎาคม-ธันวาคม 2552.....	56
4.1	จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ.....	60
4.2	จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ.....	61
4.3	จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา.....	62
4.4	จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ.....	62
4.5	จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	63
4.6	จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการมีโรคประจำตัว.....	64
4.7	จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการใช้บริการเลิกบุหรี่จากที่อื่น...	64
4.8	จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการใช้บริการเลิกบุหรี่ทางโทรศัพท์ของศูนย์.....	65
4.9	จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานต่อการเข้าถึงบริการเลิกบุหรี่ทางโทรศัพท์.....	66
4.10	จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานต่อการสื่อสารการให้บริการเลิกบุหรี่ทางโทรศัพท์.....	69
4.11	จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานต่อการบริการที่ได้รับ.....	72
4.12	จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานต่ออรรถยาศัยและความสนใจของผู้ให้คำปรึกษา.....	76
4.13	จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานต่อการประสานงานในบริการเลิกบุหรี่ทางโทรศัพท์.....	79
4.14	จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ.....	80

4.15	ภาพรวมค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการเลิ กบุหรืทางโทรศัพท์.....	82
4.16	จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานต่อภาพรวมของการ บริการ.....	83
4.17	จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการแนะนำให้ผู้สูบบุหรืคนอื่นใช้ บริการ 1600.....	83
4.18	จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการแนะนำให้คนในครอบครัว/ เพื่อนร่วมงานหรือบุคคลอื่นๆ เลิกบุหรื.....	84
4.19	การเปรียบเทียบความแตกต่าง ระหว่างเพศของผู้ใช้บริการต่อความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการเลิกบุหรืทางโทรศัพท์ โดยการทดสอบค่า t-test.....	87
4.20	จำนวน ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่างอายุกับความพึงพอใจต่อ คุณภาพการให้บริการเลิกบุหรืทางโทรศัพท์.....	90
4.21	การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระหว่างอายุกับความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการเลิกบุหรืทางโทรศัพท์ โดยการทดสอบค่า F-test.....	92
4.22	การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ความพึงพอใจต่อการประสานงานในบริการ จำแนกตามอายุของผู้ใช้บริการ.....	94
4.23	จำนวน ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่างระดับการศึกษากับความ พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการเลิกบุหรืทางโทรศัพท์.....	97
4.24	การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระหว่างระดับการศึกษากับ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการเลิกบุหรืทางโทรศัพท์ โดยการ ทดสอบค่า F-test.....	99
4.25	การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการเลิกบุหรืทาง โทรศัพท์จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการ.....	101
4.26	จำนวน ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่างอาชีพกับความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการเลิกบุหรืทางโทรศัพท์.....	104
4.27	การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระหว่างอาชีพกับความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการเลิกบุหรืทางโทรศัพท์ โดยการทดสอบค่า F-test.....	107
4.28	การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการเลิกบุหรืทาง โทรศัพท์ จำแนกตามอาชีพของผู้ใช้บริการ.....	108

4.29	จำนวน ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่างรายได้ต่อเดือนกับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการเลกนูหรือทางโทรศัพท์.....	112
4.30	การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระหว่างรายได้ต่อเดือนกับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการเลกนูหรือทางโทรศัพท์ โดยการทดสอบค่า F-test.....	115
4.31	การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ความพึงพอใจต่ออรรถยาศัยและความสนใจของผู้ให้คำปรึกษาจำแนกตามรายได้ต่อเดือนของผู้ใช้บริการ.....	116
4.32	การเปรียบเทียบความแตกต่าง ระหว่างการมีโรคประจำตัวของผู้ใช้บริการต่อความพึงพอใจต่อการเข้าถึงบริการเลกนูหรือทางโทรศัพท์ โดยการทดสอบค่า t-test.....	118
4.33	สรุปภาพรวมทดสอบวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างตัวแปร.....	119